

PENINGKATAN SUMBER DAYA INSANI

Dr. Agus Tri Basuki, SE., M.Si., MCE.
Kepala Divisi Pengembangan dan Data
LPK SDM UMY



Personal identity

Name : **Dr. Agus Tri Basuki, SE., M.Sc.**
Address : Perum Griya Ketawang Permai C 6
Ambarketawang
Gamping
Place/date. Born : Yogyakarta, 14 Oktober 1968
Nationality : Indonesia
Job Status : Lecturer in economics UMY
Functional : Associate Professor
Education : Bachelor of Economics, UGM Yogyakarta
Indonesia 1993; Master of Economics at
Post Graduate UNPAD Bandung 2000;
Indonesia and Doctorate in the Doctoral
Program in Economics, UNS Surakarta 2020

Books

1. Agus Tri Basuki & Nano Prawoto, *Economics Theory*, Mitra Pustaka Nurani (MATAN) Publisher, 2014
2. Agus Tri Basuki & Imamudin Yuliadi, *Elektronik Data Prosesing*, Danisa Media Publisher Yogyakarta, 2014 ISBN 979-602-7577-31-2
3. Ietje Nazaruddin & Agus Tri Basuki, *Analisis Statistik dengan SPSS*, Danisa Media Publisher Yogyakarta, 2014 ISBN : 978-602-7577-41-1
4. Agus Tri Basuki & Nano Prawoto, *Statistik For EconomiC dan Businiss*, Ombak Publisher, Yogyakarta, 2016 ISBN 602-258-352-3
5. Agus Tri Basuki & Nano Prawoto, *Analisis Regresi Dalam PenelitianEkonomi dan Bisnis*, PT RajaGrafindo Jakarta, 2016 ISBN 9789797699161
6. Agus Tri Basuki & Rosnawintang, *Pengantar Ekonometrika dilengkapi Penggunaan SPSS dan Eviews*, UMY Press Publisher Yogyakarta, 2021. ISBN : 978-623-6299-14-2
7. Agus Tri Basuki, *Pengantar Model Persamaan Struktural*, Penerbit Danisa Media Publisher Yogyakarta, 2019
8. Agus Tri Basuki dan Imamudin Yuliadi, *Pengantar Ekonomi Mikro*, Gosyen Publishing, 2019 ISBN 978-602-5411-63-2
9. Imamudin Yuliadi Agus Tri Basuki, *Teori Ekonomi Moneter dan Temuan Empiris*, Gosyen Publishing, 2019 ISBN 978-602-5411-65-6
10. Heru Kurnianto T, Basuki AT, dan Palupi, P. *Aplikasi SEM Dalam Studi Perilaku Organisasi*, UPP STIM YKPN Publisher, Yogyakarta, ISBN 978-623-7845-22-5.

Blok: <https://ekonometrikblog.wordpress.com/>

PENDAHULUAN

- **Manajemen memegang peranan penting dalam keberhasilan pengelolaan organisasi atau perusahaan.** Manajemen sebagai produk peradaban manusia bukanlah sesuatu yang bebas nilai karena di dalamnya terkandung norma-norma agama dan nilai-nilai keadilan.
- **Manajemen sumber daya insani dalam Islam mengacu pada apa yang dicontohkan oleh Rasulullah SAW** yang didasarkan pada konsep Islam mengenai manusia itu sendiri bahwa manusia diciptakan untuk beribadah kepada Allah sehingga segala kegiatan manusia harus merupakan bentuk ibadah dan manusia adalah khalifatullah fil ardhi.

Manajemen sumber daya insani bertanggung jawab untuk **membentuk SDM yang kafa'ah (profesional), amanah (terpercaya) dan himmatul amal (semangat kerja)**

“Sesungguhnya Allah SWT mencintai jika seorang dari kalian bekerja, maka ia **itqan (professional) dalam pekerjaannya.**”(H.R. Baihaqi dari Aisyah r.a).

MANAJEMEN SUMBERDAYA MANUSIA

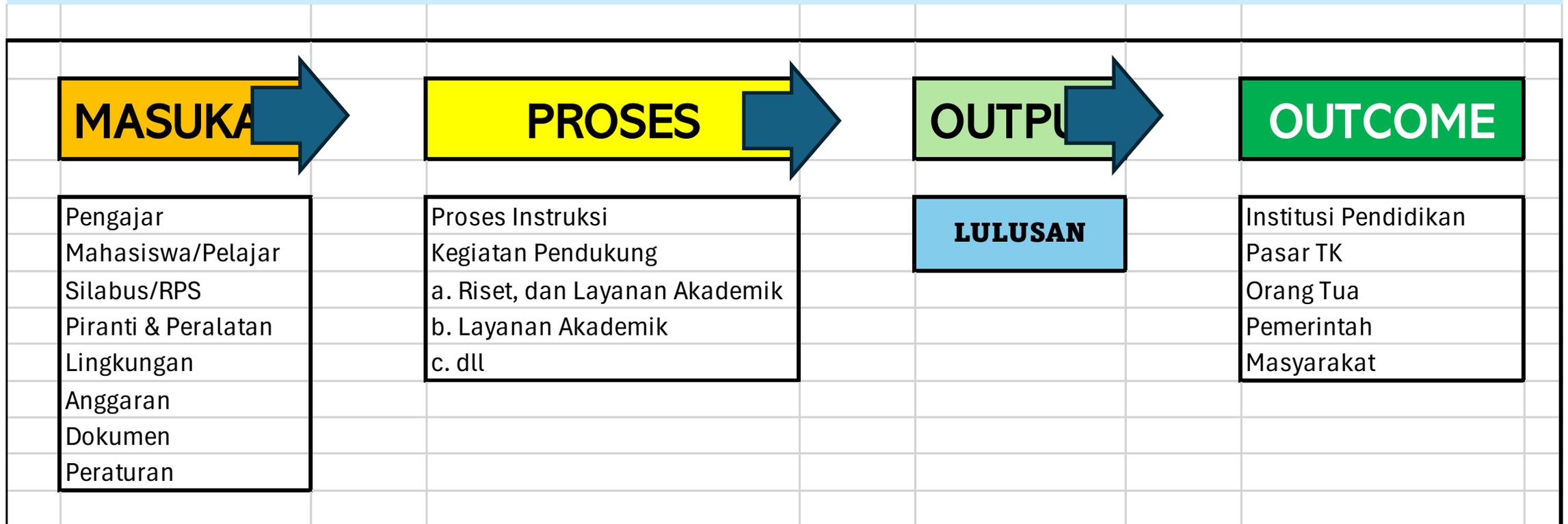
Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktivitas organisasi atau perusahaan demi **mencapai tujuan yang telah ditentukan**.



Penerapan manajemen pada perusahaan dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi sumber daya Perusahaan



UNSUR MUTU PENDIDIKAN



PROSES MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

Proses adalah metode atau cara sistematis dalam melakukan atau menangani suatu kegiatan (Wijayanto, 2012 : 9)



PELAYANAN PRIMA



MANAJEMEN SD INSANI

- Ada enam unsur di dalam manajemen, yaitu **Man, Money, Method, Materials, Machines dan Market.**
- **Unsur manusia (Man)** ini berkembang menjadi satu bidang ilmu manajemen yang disebut **Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)** yang merupakan terjemahan dari Man Power Management.
- Adapun yang dimaksud dengan **sumber daya insani** didefinisikan sebagai orang-orang yang ada dalam suatu organisasi yang memberikan sumbangan pemikiran dan melakukan berbagai jenis pekerjaan dalam mencapai tujuan organisasi (Sukirno, dkk, 2011: 173).





Empat Pijakan Dasar dalam Manajemen Sumber Daya Insan

- Abdullah dan Khalifah
- Konsep Adil
- Tujuan Organisasi dan Tujuan Individu Sumber Daya Insani
- Acuan dalam mengelola Sumber Daya Insani: Karakter Rasulullah
 - Shiddiq (benar dan jujur).
 - Amanah (jujur/terpercaya, bertanggung jawab)
 - Fathanah (cerdas)
 - Tabligh (transparan)

TUJUAN HIDUP MANUSIA DALAM ISLAM

TUJUAN	ORGANISASI PERUSAHAAN	INDIVIDU (SUMBER DAYA INSANI)
<u>Jangka Panjang</u>	Survival	Allah/Bahagia dunia akhirat
<u>Jangka Menengah</u>	<u>Kepuasan karyawan dan kemampuan adaptasi</u>	Allah, <u>kecukupan materi, simpanan dan karier</u>
<u>Jangka Pendek</u>	Laba, <u>produksi, efisiensi</u>	Allah, <u>kecukupan materi</u>

Sumber: Jusmaliani (2012: 20)



Tujuan dapat terwujud apabila setia karyawan memiliki 3 hal:

1. **Kafa'ah** diperoleh melalui pendidikan, pelatihan dan pengalaman.
2. **Himmatul-'amal** diraih dengan jalan menjadikan motivasi ibadah sebagai pendorong utama dalam bekerja di samping motivasi ingin mendapatkan penghargaan (reward) dan menghindari hukuman (punishment).
3. **Amanah** yang diperoleh dengan menjadikan tauhid sebagai unsur pengontrol utama tingkah laku.

PELAYANAN PRIMA

- **Pelayanan prima** merupakan tindakan atau upaya yang dilakukan perusahaan atau organisasi tertentu untuk memberikan **pelayanan** maksimal dengan tujuan agar pelanggan atau masyarakat bisa mendapatkan kepuasan atas **pelayanan** yang dilakukan





KONSEP PELAYANAN PRIMA

- Konsep *excellent service* sendiri didasari dengan konsep **triple A** yaitu: **attitude, attention, dan action**. Akan tetapi, konsep *excellent service* yang baik sebenarnya didasari dengan 6A + S yang diyakini menjadi konsep lengkap dimana tujuan dan implementasi pelayanan prima atau *excellent service* dapat tercapai.



Bengkel Astra Honda Authorized Service Station (AHASS)

AHASS memiliki prosedur kerja berstandar tinggi dimana selalu berorientasi pada kepuasan konsumen

KONSUMEN BERHAK MENDAPAT KEPASTIAN

Kepastian Pekerjaan



Service Advisor akan melakukan analisa dan pemeriksaan sepeda motor konsumen

Kepastian Harga



Merekendasikan komponen pengganti yang sesuai standar Astra Honda Motor (AHM) beserta estimasi biayanya

Kepastian Waktu Pengerjaan



Seluruh pekerjaan dan penggantian komponen yang akan dilakukan oleh mekanik AHASS, harus **mendapat persetujuan konsumen** terlebih dahulu

Kepastian Pengembalian Parts Bekas Pakai



Komponen lama yang sudah diganti akan dikembalikan kepada konsumen

Garansi Service



Garansi servis ini diberikan untuk **menjamin kepuasan konsumen** setelah melakukan perawatan motor Honda di AHASS



BSI

**BANK SYARIAH
INDONESIA**

**Perbankan syariah sebagai alternatif
layanan perbankan**

**Kunci Utama Mandiri Syariah dalam Memberikan Pelayanan
Terbaik**

- 1 Meningkatkan kompetensi pegawai
- 2 Mengembangkan standar layanan secara periodik
- 3 Melakukan program monitoring secara berkala dalam bentuk on site assurance (OSA) dan on call assurance (OCA)

6A + S → konsep

lengkap dimana tujuan dan implementasi pelayanan prima atau *excellent service* dapat tercapai

- *Attitude* (Sikap)
- *Ability* (Kemampuan)
- *Attention* (Perhatian)
- *Action* (Tindakan)
- *Accountability*
(Tanggung Jawab)
- *Appearance*
(Penampilan)
- *Sympathy* (Simpati)



BUDAYA ORGANISASI UMY

Budaya organisasi adalah pola tertentu yang dimiliki oleh anggota maupun karyawan. Mulai dari perilaku atau sikap, norma, nilai-nilai, hingga asumsi yang berkaitan dengan integrasi individu dalam melaksanakan pekerjaannya.



The infographic features the UMY logo at the top left, which includes the text 'UMY' and 'UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA'. The main title 'BUDAYA ORGANISASI' is displayed in large green letters, followed by 'Universitas Muhammadiyah Yogyakarta' in smaller black text. A central green box contains the word 'ISLAMIC' in white. To the right, a vertical list of seven values is presented, each with a letter in a green circle and the full name: Integrity, Sustainability, Leading, Accountability, Modern, Innovation, and Commitment. The background shows a blurred image of a group of people. At the bottom, there is a yellow bar with social media icons for YouTube, Instagram, Facebook, and Twitter, along with the text '© 2020 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta'.

BUDAYA ORGANISASI
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

"ISLAMIC"

- I** Integrity
- S** Sustainability
- L** Leading
- A** Accountability
- M** Modern
- I** Innovation
- C** Commitment

INDIKATOR PELAYANAN PRIMA

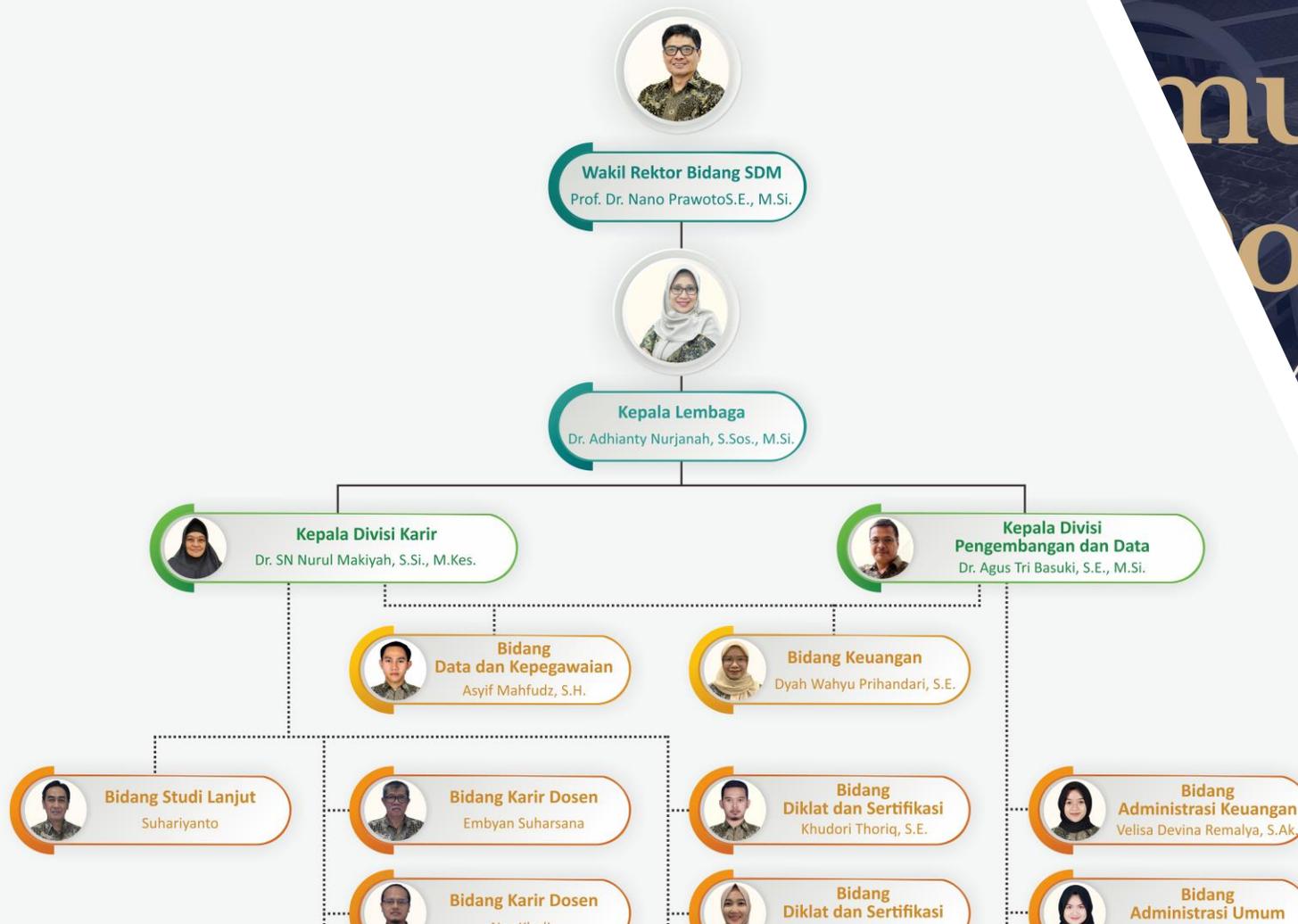
Adapun indikator yang digunakan dalam variabel pelayanan prima ini yaitu:

- kemampuan,
- sikap,
- penampilan,
- perhatian,
- tindakan, dan
- tanggungjawab

sedangkan indikator yang digunakan dalam variabel kepuasan pelanggan yaitu **desire service** dan **adequate service**.



Struktural Jajaran Pimpinan dan Staf LPKSDM



Proses Seleksi

Yogyakarta

skripsi, atau scan barcode

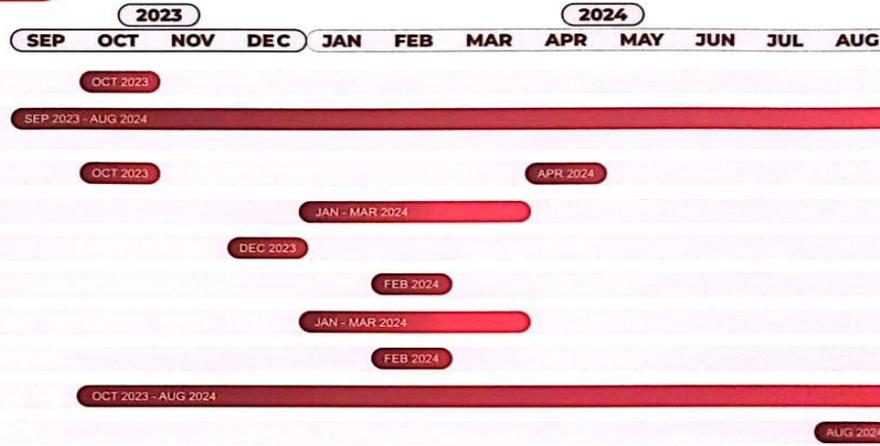
IKS Bidang SDM - LPKSDM Tahun 2023

URAIAN KEGIATAN	SIFAT	BASELINE	TARGET
1. Rasio dosen dan mahasiswa	Utama	01,34	01.32
2. Persentase dosen dengan gelar doktor terhadap jumlah dosen	Utama	45%	48%
3. Persentase dosen bersertifikat kompetensi yang relevan	Utama	83,72%	90%
4. Persentase tenaga kependidikan memiliki sertifikat kompetensi sesuai pekerjaan	Utama	90%	100%
5. Persentase tenaga kependidikan berpendidikan S1	Utama	62,25%	75%
6. Persentase Sumberdaya manusia yang memiliki sertifat kompetensi teknologi informasi sesuai dengan tanggungjawab pekerjaannya.	Utama	67,26%	75%
7. Persentase pemahaman warga kampus terhadap Budaya Organisasi ISLAMIC	Utama	69%	75%
8. Persentase dosen dengan jabfung LK terhadap jumlah dosen	Utama	17,36%	22,73%
9. Persentase dosen dengan jabfung Lektor terhadap jumlah dosen	Utama	48,54%	55%
10. Persentase kepuasan pejabat struktural, dosen, dan tendik terhadap manajemen SDM	Utama	88,44%	95%
11. Persentase kenaikan kepuasan pejabat struktural, dosen, dan tendik terhadap manajemen SDM sebagai hasil evaluasi dan tindaklanjut	Utama	88,44%	90%
12. Persentase kepuasan terhadap layanan staf tenaga kependidikan unit kerja yang dievaluasi dan ditindaklanjuti	Utama	88,44%	90%
13. Persentase pejabat struktural memiliki kompetensi sesuai dengan tupoksi jabatan	Utama	N/A	60%
14. Persentase warga kampus melaksanakan Budaya Organisasi ISLAMIC dengan predikat baik	Utama	70%	80%
15. Persentase jumlah prodi terakreditasi Unggul	Tambahan	70,70%	80%
16. Persentase kepuasan stakeholder terhadap sarana dan prasarana	Tambahan	N/A	65%

Time Schedule Pelaksanaan Kegiatan

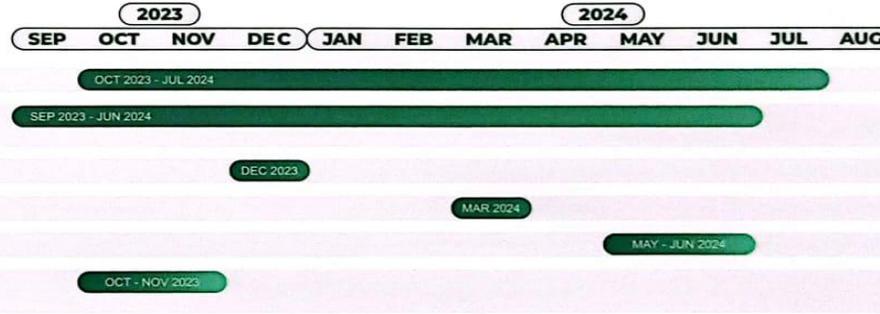
Lembaga Pengembangan Dan Karir Sumber Daya Manusia

URAIAN KEGIATAN	
LPKSDM	1. Penyempurnaan SOP Rekrutmen Dosen.
	2. Inventarisasi Kehadiran Pegawai, Pengelolaan BPJS, Laporan Disnaker dan lain.
	3. Rekrutmen Tenaga Kependidikan S1.
	4. Survey Internalisasi Budaya Organisasi.
	5. Survey Kepuasan Dosen dan Tendik terhadap Manajemen SDM.
	6. Penyusunan Dokumen Pola Karir Pejabat Struktural.
	7. Workshop Implementasi Budaya Organisasi.
	8. Menyelenggarakan Rapat Kerja Tengah Tahunan (RKTT) Unit Kerja.
	9. Menyelenggarakan Rapat Koordinasi Intern dan Antar Unit Kerja.
	10. Menyelenggarakan Rapat Kerja Tahunan (RKT) Unit Kerja



LPK SDM - DIVISI KARIR

URAIAN KEGIATAN	
DIVISI KARIR	1. Pendampingan Update Data Sister (Sister Cloud).
	2. Menyelenggarakan tes kenaikan pangkat, golongan, ruang bagi tenaga kependidikan.
	3. Diklat Pengisian Deskripsi Diri Untuk Persiapan Sertifikasi Dosen.
	4. Penyusunan Pola Karir Pegawai (Dosen dan Tendik).
	5. Evaluasi Kinerja Tenaga Kependidikan.
	6. Pendampingan Penyusunan SKP Dosen DPK dan Dosen Non PNS (Yayasan)



LPK SDM - DIVISI DATA

URAIAN KEGIATAN	
DIVISI DATA	1. Pelatihan Excellent Customer Service bagi Tendik Tetap.
	3. Pengembangan Softskill Lembaga Pengembangan dan Karir SDM.
	4. Pelatihan Manajerial Kepemimpinan bagi Tendik.
	5. Pelatihan kompetensi teknologi informasi bagi pegawai.



**MENJAWAB
INDIKATOR
KINERJA
SEMESTER**

Visi

Menjadi Universitas yang unggul dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan berlandaskan nilai-nilai Islam untuk kemaslahatan umat.

KUESIONER KEPUASAN

Q1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan dan kesederhanaan prosedur pelayanan di LPK-SDM
Q2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan administrasi yang diperlukan dengan jenis
Q3	Bagaimana pendapat Saudara, Apakah staff LPK-SDM UMY yang memberikan pelayanan selalu berada ditempat?
Q4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan staff LPK-SDM UMY yang ditunjuk untuk memberikan
Q5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesungguhan staff LPK-SDM UMY dalam memberikan pelayanan?
Q6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian pelayanan yang diberikan staff LPK-SDM dengan jam
Q7	Bagaimana pendapat saudara tentang kejelasan wewenang staff LPK-SDM UMY dalam memberikan pelayanan?
Q8	Bagaimana pendapat saudara tentang tanggung jawab Staff LPK-SDM UMY dalam memberikan pelayanan?
Q9	Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan/keahlian yang dimiliki staff LPK-SDM UMY dalam
Q10	Bagaimana pendapat Saudara tentang keterampilan yang dimiliki Staff LPK-SDM UMY dalam memberikan
Q11	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu LPK-SDM UMY dalam menyelesaikan pekerjaan?
Q12	Sepanjang pengalaman saudara, Apakah sudah pernah menemukan staff LPK-SDM UMY yang tidak
Q13	Sepanjang pengalaman Saudara, Apakah Staff LPK-SDM UMY tidak membedakan pelayanan?
Q14	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian urutan pelayanan yang diberikan Staff LPK-SDM UMY
Q15	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan Staff LPK-SDM UMY dalam memberikan
Q16	Bagaimana pendapat Saudara, Apakah dalam memberikan pelayanan Staff LPK-SDM UMY menghargai dan
Q17	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian waktu pelayanan dengan jadwal yang ada?
Q18	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian waktu penyelesaian layanan dengan ketentuan yang
Q19	Bagaimana pendapat Saudara tentang kebersihan, kerapian, keteraturan dan kenyamanan Ruang LPK-SDM
Q20	Bagaimana pelaksanaan kegiatan LPKSDM memberikan support pengembangan karir Dosen ?
Q21	Bagaimana pelaksanaan kegiatan LPKSDM memberikan support pengembangan karir Tenaga
Q22	Bagaimana pengembangan kompetensi SDM melalui pelatihan yang dilakukan ?
Q23	Apakah layanan bidang kepegawaian LPKSDM sesuai dengan yang diharapkan?
Q24	Bagaimana penyediaan layanan melalui sistem informasi (SIM Kepegawaian, Website, WA Official, Media

DASAR PENILAIAN KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI IKM	KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber: Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

HASIL PENILAIAN KEPUASAN DOSEN TERHADAP PELAYANAN LPKSDM UMY

NO	UNSUR POKOK PENGKAJIAN	NOMOR PERTANYAAN	NILAI RERATA
1	Kemudahan dan Kesederhanan Prosedur	Q1; Q2	3.0833
2	Tanggung jawab petugas	Q3; Q4; Q5; Q6; Q7; Q8	3.1948
3	Kapabilitas petugas (<i>capability</i>)	Q9; Q10; Q11; dan Q12	2.9479
4	Adil (<i>fairness</i>)	Q13; Q14	2.8083
5	Etika petugas	Q15; Q16	3.3000
6	Akuntabilitas (<i>accountability</i>)	Q17; Q18; Q20; Q21; Q22; dan Q24	3.1298
7	Keamanan dan Kenyamanan	Q19	3.2000
Average			3.1007

HASIL PENILAIAN KEPUASAN TENDIK TERHADAP PELAYANAN LPKSDM UMY

NO	UNSUR POKOK PENGKAJIAN	NOMOR PERTANYAAN	NILAI RERATA
1	Kemudahan dan Kesederhanan Prosedur	Q1; Q2	3.0782
2	Tanggung jawab petugas	Q3; Q4; Q5; Q6; Q7; Q8	3.1369
3	Kapabilitas petugas (<i>capability</i>)	Q9; Q10; Q11; dan Q12	2.8724
4	Adil (<i>fairness</i>)	Q13; Q14	2.6020
5	Etika petugas	Q15; Q16	3.1395
6	Akuntabilitas (<i>accountability</i>)	Q17; Q18; Q20; Q21; Q22; Q23; dan Q24	3.0826
7	Keamanan dan Kenyamanan	Q19	3.1565
Average			3.0275

**MATUR
NUWUN**
